

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-132992

(43)Date of publication of application : 10.05.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06K 7/00

(21)Application number : 2000-328418

(71)Applicant : NEC CORP

(22)Date of filing : 23.10.2000

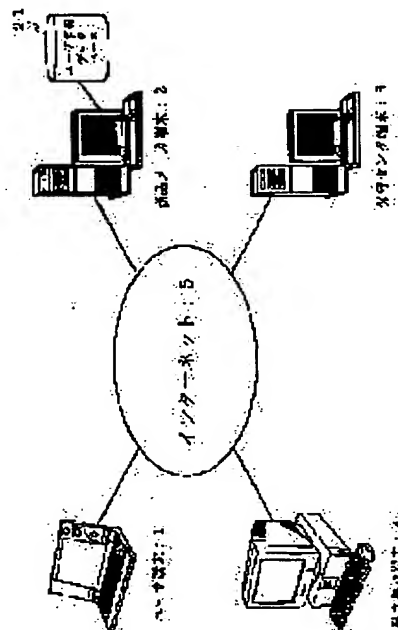
(72)Inventor : NOMURA KENJI  
SUZUKI SEIJI  
FUJIKI AKINOBU

(54) MAINTENANCE SERVICE PROVIDING SYSTEM, BARCODE RETRIEVAL SYSTEM, METHOD THEREFOR AND RECORDING MEDIUM HAVING PROGRAM THEREFOR RECORDED THEREON

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a maintenance service providing system for providing a user with information for self-repair and providing the user with a repair estimate and the confirmation of the lead time, without having to transport faulty merchandise in the case that the self-repair is impossible, and a barcode retrieval system, a method therefor and a recording medium having a program therefor recorded thereon.

SOLUTION: To a network 5 utilizing a public line, a user terminal 1 owned by the user, a merchandise manufacturer terminal 2 managed by a manufacturer, a maintenance center terminal 3 and a maintenance base terminal 4 are connected. The merchandise manufacturer terminal 2 is accessed from the user terminal 1, on the basis of barcode information and self-repair information, is received. In the case of requesting repair, the maintenance base terminal 4 is accessed from the merchandise manufacturer terminal 2 via the maintenance center terminal 3 and an estimate is received.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 19.09.2001

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 05.10.2004

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号  
特開2002-132992  
(P2002-132992A)

(43)公開日 平成14年5月10日(2002.5.10)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーマコード*(参考)	
G 0 6 F 17/60	1 3 8	G 0 6 F 17/60	1 3 8	5 B 0 4 9
	1 2 4		1 2 4	5 B 0 7 2
	3 1 8		3 1 8 A	
	5 0 2		5 0 2	
G 0 6 K 7/00		G 0 6 K 7/00	U	
審査請求 有 請求項の数32 O L (全 20 頁)				

(21)出願番号 特願2000-328418(P2000-328418)

(22)出願日 平成12年10月23日(2000.10.23)

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72)発明者 野村 賢次

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(72)発明者 鈴木 清次

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(74)代理人 100084250

弁理士 丸山 隆夫

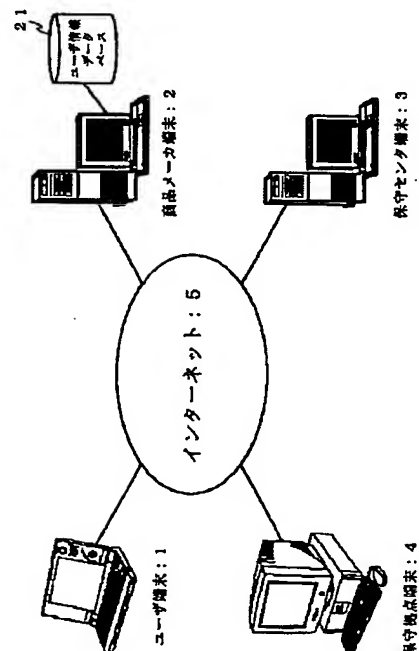
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体

(57)【要約】

【課題】 ユーザに対してセルフリペア用の情報を提供し、セルフリペア不可能な場合に対しては、修理見積もりやリードタイムの確認を、故障商品を運搬せずともユーザに対して提供する。この際、サービスをインターネットを用いて提供し、故障商品に添付されているバーコード情報を用いて、提供するホームページへアクセスさせることを可能にする。

【解決手段】 公衆回線を利用したネットワーク5に、ユーザが所有するユーザ端末1と、メーカが管理する商品メーカ端末2と、保守センタ端末3と、保守拠点端末4と、を接続し、ユーザ端末1からバーコード情報を基に商品メーカ端末2アクセスし、セルフリペア情報を受信する。修理を依頼する場合は、商品メーカ端末2から保守センタ端末3を介して保守拠点端末4へアクセスし、見積もりを受け取る。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供システムであって、

前記ユーザ側は、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、

前記保守側は、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末を有し、

前記ユーザ側は、前記ユーザ端末より前記インターネットを介して前記保守端末へ商品の故障状態である第1の故障情報を通知し、

前記保守端末は、前記故障情報に対応するセルフリペア情報を前記ユーザ端末へ通知することを特徴とする保守サービス提供システム。

【請求項2】 ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供システムであって、

前記ユーザ側は、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、

前記保守側は、商品の修理を行う1つ以上の保守拠点を管理し、

前記インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、

第1のネットワークを介して前記保守端末と通信を行う機能を有する保守センタ端末と、

前記保守拠点各々が有し、第2のネットワークを介して前記保守センタ端末と通信を行う機能を有する保守拠点端末と、を有し、

前記ユーザ側は、前記ユーザ端末より前記インターネットを介して前記保守端末へアクセスし、

前記保守端末は、前記ユーザ端末のアクセス先を前記保守センタ端末へジャンプさせ、

前記ユーザ端末は、前記保守センタ端末へ商品の故障状態である第2の故障情報を通知して前記商品の修理を依頼し、

前記保守センタ端末は、前記第2の故障情報を1つ以上の前記保守拠点端末へ通知し、

前記1つ以上の保守拠点端末は各々、前記第2の故障情報を基に修理に要する見積もりを算出し、算出した見積もりを前記保守センタ端末へ通知し、

前記保守センタ端末は、受信した全ての前記見積もりを前記ユーザ側へ通知し、

前記ユーザ側は、前記全ての見積もりを基に前記修理を実際に依頼する保守拠点を選択し、依頼することを特徴とする保守サービス提供システム。

【請求項3】 前記保守拠点は各々、対応する地域を決めていることを特徴とする請求項2記載の保守サービス提供システム。

【請求項4】 前記保守側は、予め前記ユーザ側へユーザIDを割り当て、且つ、該ユーザIDに対応して前記ユーザ側の居所または住所を管理し、

前記ユーザ側は、前記保守端末へアクセスする際に前記

ユーザIDを通知し、

前記保守端末は、前記ユーザIDに対応する前記ユーザ側の居所または住所を特定し、特定した該居所または住所を前記保守センタ端末へ通知し、

前記保守センタ端末は、前記居所または住所が属する地域を担当する保守拠点を1つ以上特定し、前記第2の故障情報を通知する保守拠点端末を特定した前記保守拠点各々が有する保守拠点端末とすることを特徴とする請求項2記載の保守サービス提供システム。

10 【請求項5】 前記保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページを前記インターネット上に提供し、

前記ユーザ側は、前記商品の故障時に前記第1のホームページへアクセスすることで、前記第1の故障情報を通知することを特徴とする請求項1記載の保守サービス提供システム。

【請求項6】 前記保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第2のホームページを前記インターネット上に提供し、

20 前記ユーザ側は、前記商品の故障時に前記第2のホームページへアクセスすることで、前記第2の故障情報を通知することを特徴とする請求項2記載の保守サービス提供システム。

【請求項7】 前記ユーザ端末は、

前記商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記バーコード情報を基に前記第1のホームページへアクセスすることを特徴とする請求項5記載の保守サービス提供システム。

30 【請求項8】 前記ユーザ端末は、前記商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記バーコード情報を基に前記第2のホームページへアクセスすることを特徴とする請求項6記載の保守サービス提供システム。

【請求項9】 前記インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、

前記検索サービス機関は、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、

前記検索サービス端末は、

前記バーコード情報と対応して前記第1のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、

前記ユーザ端末は、前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知し、

前記検索サービス端末は、前記バーコード情報を基に前記第1のホームページのURLを特定し、特定した該URLへ前記ユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴とする請求項7記載の保守サービス提供システム。

50 【請求項10】 前記インターネットを介してホームペ

ージの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、

前記検索サービス機関は、前記インターネットを介して通貨を行う機能を有する検索サービス端末を有し、

前記検索サービス端末は、

前記バーコード情報と対応して前記第2のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、

前記ユーザ端末は、前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知し、

前記検索サービス端末は、前記バーコード情報を基に前記第2のホームページのURLを特定し、特定した該URLへ前記ユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴とする請求項8記載の保守サービス提供システム。

【請求項11】 ユーザ側とバーコード検索サービス機関と検索エンジンとによるバーコード検索システムであって、

前記バーコード検索サービス機関は、

インターネットを介して通信を行う機能を有するバーコード検索端末を有し、

前記ユーザ側は、前記インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、

前記ユーザ端末は、

商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

読み取った前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知し、

前記検索サービス端末は、

前記バーコード情報を基に対応する全てのキーワードを特定して検索条件を算出し、

前記検索条件から前記インターネット上に構成された前記検索エンジンを用いて対応するホームページを全て特定し、

特定した前記対応するホームページへの全てのリンクを前記ユーザ端末へ提供することを特徴とするバーコード検索システム。

【請求項12】 ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供方法であって、

前記ユーザ側が、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、

前記保守側が、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末を有し、

前記ユーザ側が、前記ユーザ端末より前記インターネットを介して前記保守端末へ商品の故障状態である第1の故障情報を通知し、

前記保守端末が、前記故障情報に対応するセルフリペア情報を前記ユーザ端末へ通知することを特徴とする保守サービス提供システム。

【請求項13】 ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供方法であって、

前記ユーザ側が、インターネットを介して通信を行う機

能を有するユーザ端末を有し、

前記保守側が、

商品の修理を行う1つ以上の保守拠点を管理し、

前記インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、

第1のネットワークを介して前記保守端末と通信を行う機能を有する保守センタ端末と、

前記保守拠点各々が有し、第2のネットワークを介して前記保守センタ端末と通信を行う機能を有する保守拠点端末と、を有し、

前記ユーザ側が、前記ユーザ端末より前記インターネットを介して前記保守端末へアクセスし、

前記保守端末が、前記ユーザ端末のアクセス先を前記保守センタ端末へジャンプさせ、

前記ユーザ端末が、前記保守センタ端末へ商品の故障状態である第2の故障情報を通知して前記商品の修理を依頼し、

前記保守センタ端末が、前記第2の故障情報を1つ以上の前記保守拠点端末へ通知し、

前記1つ以上の保守拠点端末が各々、前記第2の故障情報を基に修理に要する見積もりを算出し、算出した見積もりを前記保守センタ端末へ通知し、

前記保守センタ端末が、受信した全ての前記見積もりを前記ユーザ側へ通知し、

前記ユーザ側が、前記全ての見積もりを基に前記修理を実際に依頼する保守拠点を選択し、依頼することを特徴とする保守サービス提供方法。

【請求項14】 前記保守拠点は各々、対応する地域が決められていることを特徴とする請求項13記載の保守サービス提供方法。

【請求項15】 前記保守側が、予め前記ユーザ側へユーザIDを割り当て、且つ、該ユーザIDに対応して前記ユーザ側の居所または住所を管理し、

前記ユーザ側が、前記保守端末へアクセスする際に前記ユーザIDを通知し、

前記保守端末が、前記ユーザIDに対応する前記ユーザ側の居所または住所を特定し、特定した該居所または住所を前記保守センタ端末へ通知し、

前記保守センタ端末が、前記居所または住所が属する地域を担当する保守拠点を1つ以上特定し、前記第2の故障情報を通知する保守拠点端末を特定した前記保守拠点各々が有する保守拠点端末とすることを特徴とする請求項13記載の保守サービス提供方法。

【請求項16】 前記保守端末が、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページを前記インターネット上に提供し、

前記ユーザ側が、前記商品の故障時に前記第1のホームページへアクセスすることで、前記第1の故障情報を通知することを特徴とする請求項12記載の保守サービス提供方法。

【請求項17】 前記保守側が、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページを前記インターネット上に提供し、

前記ユーザ側が、前記商品の故障時に前記第1のホームページへアクセスすることで、前記第1の故障情報を通知することを特徴とする請求項12記載の保守サービス提供方法。

【請求項18】 前記保守側が、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページを前記インターネット上に提供し、

前記ユーザ側が、前記商品の故障時に前記第1のホームページへアクセスすることで、前記第1の故障情報を通知することを特徴とする請求項12記載の保守サービス提供方法。

【請求項17】 前記保守端末が、商品の故障時の際の対応に関する第2のホームページを前記インターネット上に提供し、

前記ユーザ側が、前記商品の故障時に前記第2のホームページへアクセスすることで、前記第2の故障情報を通知することを特徴とする請求項13記載の保守サービス提供方法。

【請求項18】 前記ユーザ端末が、前記商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記バーコード情報を基に前記第1のホームページへアクセスすることを特徴とする請求項16記載の保守サービス提供方法。

【請求項19】 前記ユーザ端末が、前記商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記バーコード情報を基に前記第2のホームページへアクセスすることを特徴とする請求項17記載の保守サービス提供方法。

【請求項20】 前記インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、

前記検索サービス機関が、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、

前記検索サービス端末が、

前記バーコード情報と対応して前記第1のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、

前記ユーザ端末が、前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知し、

前記検索サービス端末が、前記バーコード情報を基に前記第1のホームページのURLを特定し、特定した該URLへ前記ユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴とする請求項18記載の保守サービス提供方法。

【請求項21】 前記インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、

前記検索サービス機関が、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、

前記検索サービス端末が、

前記バーコード情報と対応して前記第2のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、

前記ユーザ端末が、前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知し、

前記検索サービス端末が、前記バーコード情報を基に前記第2のホームページのURLを特定し、特定した該URLへ前記ユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴とする請求項19記載の保守サービス提供方法。

【請求項22】 ユーザ側とバーコード検索サービス機関と検索エンジンとによるバーコード検索方法であって、

前記バーコード検索サービス機関が、

インターネットを介して通信を行う機能を有するバーコード検索端末を有し、

前記ユーザ側が、前記インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、

前記ユーザ端末が、

商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

読み取った前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知し、

前記検索サービス端末が、

前記バーコード情報を基に対応する全てのキーワードを特定して検索条件を算出し、

前記検索条件から前記インターネット上に構成された前記検索エンジンを用いて対応するホームページを全て特定し、

特定した前記対応するホームページへの全てのリンクを前記ユーザ端末へ提供することを特徴とするバーコード検索方法。

【請求項23】 ユーザ側が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末と、保守側が有し、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、

前記ユーザ端末に、前記インターネットを介して前記保守端末へ商品の故障状態である第1の故障情報を通知する処理を実行させ、

前記保守端末に、前記故障情報に対応するセルフリペア情報を前記ユーザ端末へ通知する処理を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体。

【請求項24】 ユーザ側が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末と、商品の修理を行う1つ以上の保守拠点を管理する保守側とが有し、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、前記保守側が有し、第1のネットワークを介して前記保守端末と通信を行う機能を有する保守センタ端末と、前記保守拠点各々が有し、第2のネットワークを介して前記保守センタ端末と通信を行う機能を有する保守拠点端末と、を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、

前記ユーザ端末に、前記インターネットを介して前記保守端末へアクセスさせる処理を実行させ、

前記保守端末に、前記ユーザ端末のアクセス先を前記保守センタ端末へジャンプさせる処理を実行させ、

前記ユーザ端末に、前記保守センタ端末へ商品の故障状態である第2の故障情報を通知して前記商品の修理を依頼する処理をさらに実行させ、

前記保守センタ端末に、前記第2の故障情報を1つ以上の前記保守拠点端末へ通知する処理を実行させ、

前記1つ以上の保守拠点端末各々に、前記第2の故障情

報を基に修理に要する見積もりを算出し、算出した見積もりを前記保守センタ端末へ通知する処理を実行させ、前記保守センタ端末に、受信した全ての前記見積もりを前記ユーザ側へ通知する処理をさらに実行させ、前記ユーザ端末に、前記全ての見積もりを基に前記修理を実際に依頼する保守拠点を前記ユーザ側に選択させ、依頼する処理をさらに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体。

【請求項 25】 前記保守端末は、予め前記ユーザ側へユーザ ID を割り当て、且つ、該ユーザ ID に対応して前記ユーザ側の居所または住所を管理し、前記ユーザ端末に、前記保守端末へアクセスする際に前記ユーザ ID を通知させる処理をさらに実行させ、前記保守端末に、前記ユーザ ID に対応する前記ユーザ側の居所または住所を特定し、特定した該居所または住所を前記保守センタ端末へ通知させる処理をさらに実行させ、前記保守センタ端末に、前記居所または住所が属する地域を担当する保守拠点を 1 つ以上特定し、前記第 2 の故障情報を通知する保守拠点端末を特定した前記保守拠点各々が有する保守拠点端末とさせるためのプログラムを記録した請求項 24 記載の記録媒体。

【請求項 26】 前記保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第 1 のホームページを前記インターネット上に提供しており、前記ユーザ端末に、前記商品の故障時に前記第 1 のホームページへアクセスすることで、前記第 1 の故障情報を通知する処理をさらに実行させるためのプログラムを記録した請求項 23 記載の記録媒体。

【請求項 27】 前記保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第 2 のホームページを前記インターネット上に提供しており、

前記ユーザ端末に、前記商品の故障時に前記第 2 のホームページへアクセスすることで、前記第 2 の故障情報を通知する処理をさらに実行させるためのプログラムを記録した請求項 24 記載の記録媒体。

【請求項 28】 前記ユーザ端末は、前記商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記ユーザ端末に、

前記バーコード情報を読み取る処理と、

前記バーコード情報を基に前記第 1 のホームページへアクセスする処理と、をさらに実行させるためのプログラムを記録した請求項 26 記載の記録媒体。

【請求項 29】 前記ユーザ端末は、前記商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記ユーザ端末に、

前記バーコード情報を読み取る処理と、

前記バーコード情報を基に前記第 2 のホームページへ

アクセスする処理と、をさらに実行させるためのプログラムを記録した請求項 27 記載の記録媒体。

【請求項 30】 前記インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関が有し、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末をさらに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、前記検索サービス端末は、前記バーコード情報と対応して前記第 1 のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、

前記ユーザ端末に、前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知する処理をさらに実行させ、

前記検索サービス端末に、前記バーコード情報を基に前記第 1 のホームページの URL を特定し、特定した該 URL へ前記ユーザ端末のアクセス先を転送させる処理を実行させるためのプログラムを記録した請求項 28 記載の記録媒体。

【請求項 31】 前記インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関が有し、前記インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末をさらに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、

前記検索サービス端末は、前記バーコード情報と対応して前記第 2 のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、

前記ユーザ端末に、前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知する処理をさらに実行させ、

前記検索サービス端末に、前記バーコード情報を基に前記第 2 のホームページの URL を特定し、特定した該 URL へ前記ユーザ端末のアクセス先を転送させる処理を実行させるためのプログラムを記録した請求項 29 記載の記録媒体。

【請求項 32】 前記バーコード検索サービス機関が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するバーコード検索端末と、ユーザ側が有し、前記インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末と、を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、

前記ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、

前記ユーザ端末に、読み取った前記バーコード情報を前記検索サービス端末へ通知する処理を実行させ、

前記検索サービス端末に、

前記バーコード情報を基に対応する全てのキーワードを特定して検索条件を算出する処理と、

前記検索条件から前記インターネット上に構成された前記検索エンジンを用いて対応するホームページを全て特定する処理と、

特定された前記対応するホームページへの全てのリンクを前記ユーザ端末へ提供する処理と、を実行させるため

のプログラムを記録した記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、ユーザへ提供する保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体に関し、特に、インターネットを利用した保守サービス提供システムにおいて、バーコード情報を用いて提供されているホームページを検索する機能を用いた保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】従来、メーカ側が商品を購入したユーザに対して提供する修理サービスとして、簡易なものに対しては商品に付属しているマニュアル等に記載することで、ユーザ自身が行うものとし、また、複雑なものに対しては保守・管理側が商品を預かり、修理を施すというように構成されていた。

【0003】また、実際の修理では、ユーザが自ら、若しくは保守・管理側のスタッフが修理拠点に商品を持ち込み、保守・管理側において見積もり、及びリードタイムの確認を行ってから、修理を開始するよう構成されていた。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記のような構成では、ユーザが容易に復旧させることができるような障害であったとしても、マニュアルに記載されていないければ修理拠点に依頼しなければならないことや、実際に修理を依頼する場合には故障品を運搬しなければならないこと、更に、どこかの保守拠点に修理依頼すれば一番早く修理できるかユーザ側において判断できないという問題点が有った。

【0005】そのため容易な障害の場合、マニュアルではわからない詳しい情報を簡単に入手する方法、及び、修復できない場合の、修理依頼先を簡単に調べる手段を入手できることが要求されていた。

【0006】従って、本発明は、上記問題に鑑みなされたもので、ユーザに対してセルフリペア用の情報を提供し、セルフリペア不可能な場合に対しては、修理見積もりやリードタイムの確認を、故障商品を運搬せずともユーザに対して提供することを可能にする保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体を提供することを目的とする。

【0007】更に、本発明は、上記のようなサービスをインターネットを用いて提供し、更に、インターネットを用いて提供するにあたり、故障商品に添付されているバーコード情報を用いて、提供するホームページへアクセスさせることを可能にする保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプロ

グラムを記録した記録媒体を提供することを目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】係る目的を達成するために、請求項1記載の発明は、ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供システムであって、ユーザ側は、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、保守側は、インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末を有し、ユーザ側は、ユーザ端末よりインターネットを介して保守端末へ商品の故障状態である第1の故障情報を通知し、保守端末は、故障情報に対応するセルフリペア情報をユーザ端末へ通知することを特徴としている。

【0009】また、請求項2記載の発明は、ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供システムであって、ユーザ側は、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、保守側は、商品の修理を行う1つ以上の保守拠点を管理し、インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、第1のネットワークを介して保守端末と通信を行う機能を有する保守センタ端末と、保守拠点各々が有し、第2のネットワークを介して保守センタ端末と通信を行う機能を有する保守拠点端末と、を有し、ユーザ側は、ユーザ端末よりインターネットを介して保守端末へアクセスし、保守端末は、ユーザ端末のアクセス先を保守センタ端末へジャンプさせ、ユーザ端末は、保守センタ端末へ商品の故障状態である第2の故障情報を通知して商品の修理を依頼し、保守センタ端末は、第2の故障情報を1つ以上の保守拠点端末へ通知し、1つ以上の保守拠点端末は各々、第2の故障情報を基に修理に要する見積もりを算出し、算出した見積もりを保守センタ端末へ通知し、保守センタ端末は、受信した全ての見積もりをユーザ側へ通知し、ユーザ側は、全ての見積もりを基に修理を実際に依頼する保守拠点を選択し、依頼することを特徴としている。

【0010】また、請求項3記載の発明によれば、請求項2記載の保守サービス提供システムにおいて、保守拠点は各々、対応する地域を決めていることを特徴としている。

【0011】また、請求項4記載の発明によれば、請求項2記載の保守サービス提供システムにおいて、保守側は、予めユーザ側へユーザIDを割り当て、且つ、ユーザIDに対応してユーザ側の居所または住所を管理し、ユーザ側は、保守端末へアクセスする際にユーザIDを通知し、保守端末は、ユーザIDに対応するユーザ側の居所または住所を特定し、特定した居所または住所を保守センタ端末へ通知し、保守センタ端末は、居所または住所が属する地域を担当する保守拠点を1つ以上特定し、第2の故障情報を通知する保守拠点端末を特定した保守拠点各々が有する保守拠点端末とすることを特徴としている。



【0012】また、請求項5記載の発明によれば、請求項1記載の保守サービス提供システムにおいて、保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページをインターネット上に提供し、ユーザ側は、商品の故障時に第1のホームページへアクセスすることで、第1の故障情報を通知することを特徴としている。

【0013】また、請求項6記載の発明によれば、請求項2記載の保守サービス提供システムにおいて、保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第2のホームページをインターネット上に提供し、ユーザ側は、商品の故障時に第2のホームページへアクセスすることで、第2の故障情報を通知することを特徴としている。

【0014】また、請求項7記載の発明によれば、請求項5記載の保守サービス提供システムにおいて、ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、バーコード情報を基に第1のホームページへアクセスすることを特徴としている。

【0015】また、請求項8記載の発明によれば、請求項6記載の保守サービス提供システムにおいて、ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、バーコード情報を基に第2のホームページへアクセスすることを特徴としている。

【0016】また、請求項9記載の発明は、請求項7記載の保守サービス提供システムにおいて、インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、検索サービス機関は、インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、検索サービス端末は、バーコード情報と対応して第1のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、ユーザ端末は、バーコード情報を検索サービス端末へ通知し、検索サービス端末は、バーコード情報を基に第1のホームページのURLを特定し、特定したURLへユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴としている。

【0017】また、請求項10記載の発明は、請求項8記載の保守サービス提供システムにおいて、インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、検索サービス機関は、インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、検索サービス端末は、バーコード情報と対応して第2のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、ユーザ端末は、バーコード情報を検索サービス端末へ通知し、検索サービス端末は、バーコード情報を基に第2のホームページのURLを特定し、特定したURLへユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴としている。

【0018】また、請求項11記載の発明は、ユーザ側とバーコード検索サービス機関と検索エンジンとによるバーコード検索システムであって、バーコード検索サービス機関は、インターネットを介して通信を行う機能を

有するバーコード検索端末を有し、ユーザ側は、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、読み取ったバーコード情報を検索サービス端末へ通知し、検索サービス端末は、バーコード情報を基に対応する全てのキーワードを特定して検索条件を算出し、検索条件からインターネット上に構成された検索エンジンを用いて対応するホームページを全て特定し、特定した対応するホームページへの全てのリンクをユーザ端末へ提供することを特徴としている。

【0019】また、請求項12記載の発明は、ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供方法であって、ユーザ側が、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、保守側が、インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末を有し、ユーザ側が、ユーザ端末よりインターネットを介して保守端末へ商品の故障状態である第1の故障情報を通知し、保守端末が、故障情報に対応するセルフリペア情報をユーザ端末へ通知することを特徴としている。

【0020】また、請求項13記載の発明は、ユーザ側と保守側とによる保守サービス提供方法であって、ユーザ側が、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、保守側が、商品の修理を行う1つ以上の保守拠点を管理し、インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、第1のネットワークを介して保守端末と通信を行う機能を有する保守センタ端末と、保守拠点各々が有し、第2のネットワークを介して保守センタ端末と通信を行う機能を有する保守拠点端末と、を有し、ユーザ側が、ユーザ端末よりインターネットを介して保守端末へアクセスし、保守端末が、ユーザ端末のアクセス先を保守センタ端末へジャンプさせ、ユーザ端末が、保守センタ端末へ商品の故障状態である第2の故障情報を通知して商品の修理を依頼し、保守センタ端末が、第2の故障情報を1つ以上の保守拠点端末へ通知し、1つ以上の保守拠点端末が各々、第2の故障情報を基に修理に要する見積もりを算出し、算出した見積もりを保守センタ端末へ通知し、保守センタ端末が、受信した全ての見積もりをユーザ側へ通知し、ユーザ側が、全ての見積もりを基に修理を実際に依頼する保守拠点を選択し、依頼することを特徴としている。

【0021】また、請求項14記載の発明によれば、請求項13記載の保守サービス提供方法において、保守拠点は各々、対応する地域が決められていることを特徴としている。

【0022】また、請求項15記載の発明によれば、請求項13記載の保守サービス提供方法において、保守側が、予めユーザ側へユーザIDを割り当て、且つ、ユーザIDに対応してユーザ側の居所または住所を管理し、ユーザ側が、保守端末へアクセスする際にユーザIDを

10

20

30

40

50



通知し、保守端末が、ユーザIDに対応するユーザ側の居所または住所を特定し、特定した居所または住所を保守センタ端末へ通知し、保守センタ端末が、居所または住所が属する地域を担当する保守拠点を1つ以上特定し、第2の故障情報を通知する保守拠点端末を特定した保守拠点各々が有する保守拠点端末とすることを特徴としている。

【0023】また、請求項16記載の発明によれば、請求項12記載の保守サービス提供方法において、保守端末が、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページをインターネット上に提供し、ユーザ側が、商品の故障時に第1のホームページへアクセスすることで、第1の故障情報を通知することを特徴としている。

【0024】また、請求項17記載の発明によれば、請求項13記載の保守サービス提供方法において、保守端末が、商品の故障時の際の対応に関する第2のホームページをインターネット上に提供し、ユーザ側が、商品の故障時に第2のホームページへアクセスすることで、第2の故障情報を通知することを特徴としている。

【0025】また、請求項18記載の発明によれば、請求項16記載の保守サービス提供方法において、ユーザ端末が、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、バーコード情報を基に第1のホームページへアクセスすることを特徴としている。

【0026】また、請求項19記載の発明によれば、請求項17記載の保守サービス提供方法において、ユーザ端末が、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、バーコード情報を基に第2のホームページへアクセスすることを特徴としている。

【0027】また、請求項20記載の発明は、請求項18記載の保守サービス提供方法において、インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、検索サービス機関が、インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、検索サービス端末が、バーコード情報と対応して第1のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、ユーザ端末が、バーコード情報を検索サービス端末へ通知し、検索サービス端末が、バーコード情報を基に第1のホームページのURLを特定し、特定したURLへユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴としている。

【0028】また、請求項21記載の発明は、請求項19記載の保守サービス提供方法において、インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関をさらに有し、検索サービス機関が、インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末を有し、検索サービス端末が、バーコード情報と対応して第2のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、ユーザ端末が、バーコード情報を検索サービス端末へ通知し、検索サービス端末が、バーコード

情報を基に第2のホームページのURLを特定し、特定したURLへユーザ端末のアクセス先を転送することを特徴としている。

【0029】また、請求項22記載の発明は、ユーザ側とバーコード検索サービス機関と検索エンジンとによるバーコード検索方法であって、バーコード検索サービス機関が、インターネットを介して通信を行う機能を有するバーコード検索端末を有し、ユーザ側が、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末を有し、ユーザ端末が、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、読み取ったバーコード情報を検索サービス端末へ通知し、検索サービス端末が、バーコード情報を基に対応する全てのキーワードを特定して検索条件を算出し、検索条件からインターネット上に構成された検索エンジンを用いて対応するホームページを全て特定し、特定した対応するホームページへの全てのリンクをユーザ端末へ提供することを特徴としている。

【0030】また、請求項23記載の発明は、ユーザ側が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末と、保守側が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、ユーザ端末に、インターネットを介して保守端末へ商品の故障状態である第1の故障情報を通知する処理を実行させ、保守端末に、故障情報に対応するセルフリペア情報をユーザ端末へ通知する処理を実行させるためのプログラムを記録した。

【0031】また、請求項24記載の発明は、ユーザ側が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末と、商品の修理を行う1つ以上の保守拠点を管理する保守側とが有し、インターネットを介して通信を行う機能を有する保守端末と、保守側が有し、第1のネットワークを介して保守端末と通信を行う機能を有する保守センタ端末と、保守拠点各々が有し、第2のネットワークを介して保守センタ端末と通信を行う機能を有する保守拠点端末と、を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、ユーザ端末に、インターネットを介して保守端末へアクセスさせる処理を実行させ、保守端末に、ユーザ端末のアクセス先を保守センタ端末へジャンプさせる処理を実行させ、ユーザ端末に、保守センタ端末へ商品の故障状態である第2の故障情報を通知して商品の修理を依頼する処理をさらに実行させ、保守センタ端末に、第2の故障情報を1つ以上の保守拠点端末へ通知する処理を実行させ、1つ以上の保守拠点端末各々に、第2の故障情報を基に修理に要する見積もりを算出し、算出した見積もりを保守センタ端末へ通知する処理を実行させ、保守センタ端末に、受信した全ての見積もりをユーザ側へ通知する処理をさらに実行させ、ユーザ端末に、全ての見積もりを基に修理を実際

に依頼する保守拠点をユーザ側に選択させ、依頼する処理をさらに実行させるためのプログラムを記録した。

【0032】また、請求項25記載の発明によれば、請求項24記載の記録媒体において、保守端末は、予めユーザ側へユーザIDを割り当て、且つ、ユーザIDに対応してユーザ側の居所または住所を管理し、ユーザ端末に、保守端末へアクセスする際にユーザIDを通知させる処理をさらに実行させ、保守端末に、ユーザIDに対応するユーザ側の居所または住所を特定し、特定した居所または住所を保守センタ端末へ通知させる処理をさらに実行させ、保守センタ端末に、居所または住所が属する地域を担当する保守拠点を1つ以上特定し、第2の故障情報を通知する保守拠点端末を特定した保守拠点各々が有する保守拠点端末とさせるためのプログラムを記録した。

【0033】また、請求項26記載の発明によれば、請求項23記載の記録媒体において、保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第1のホームページをインターネット上に提供しており、ユーザ端末に、商品の故障時に第1のホームページへアクセスすることで、第1の故障情報を通知する処理をさらに実行させるためのプログラムを記録した。

【0034】また、請求項27記載の発明によれば、請求項24記載の記録媒体において、保守端末は、商品の故障時の際の対応に関する第2のホームページをインターネット上に提供しており、ユーザ端末に、商品の故障時に第2のホームページへアクセスすることで、第2の故障情報を通知する処理をさらに実行させるためのプログラムを記録した。

【0035】また、請求項28記載の発明によれば、請求項26記載の記録媒体において、ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、ユーザ端末に、バーコード情報を読み取る処理と、バーコード情報を基に第1のホームページへアクセスする処理と、をさらに実行させるためのプログラムを記録した。

【0036】また、請求項29記載の発明によれば、請求項27記載の記録媒体において、ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、ユーザ端末に、バーコード情報を読み取る処理と、バーコード情報を基に第2のホームページへアクセスする処理と、をさらに実行させるためのプログラムを記録した。

【0037】また、請求項30記載の発明は、請求項28記載の記録媒体において、インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末をさらに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、検索サービス端末は、バーコード情報と対応して第1のホームページを管理す

るホームページ管理手段を有し、ユーザ端末に、バーコード情報を検索サービス端末へ通知する処理をさらに実行させ、検索サービス端末に、バーコード情報を基に第1のホームページのURLを特定し、特定したURLへユーザ端末のアクセス先を転送させる処理を実行させるためのプログラムを記録した。

【0038】また、請求項31記載の発明は、請求項29記載の記録媒体において、インターネットを介してホームページの検索サービスを提供する検索サービス機関が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有する検索サービス端末をさらに実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、検索サービス端末は、バーコード情報と対応して第2のホームページを管理するホームページ管理手段を有し、ユーザ端末に、バーコード情報を検索サービス端末へ通知する処理をさらに実行させ、検索サービス端末に、バーコード情報を基に第2のホームページのURLを特定し、特定したURLへユーザ端末のアクセス先を転送させる処理を実行させるためのプログラムを記録した。

【0039】また、請求項32記載の発明は、バーコード検索サービス機関が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するバーコード検索端末と、ユーザ側が有し、インターネットを介して通信を行う機能を有するユーザ端末と、を実行させるためのプログラムを記録した記録媒体であって、ユーザ端末は、商品に添付されたバーコード情報を読み取るバーコード読取手段を有し、ユーザ端末に、読み取ったバーコード情報を検索サービス端末へ通知する処理を実行させ、検索サービス端末に、バーコード情報を基に対応する全てのキーワードを特定して検索条件を算出する処理と、検索条件からインターネット上に構成された検索エンジンを用いて対応するホームページを全て特定する処理と、特定された対応するホームページへの全てのリンクをユーザ端末へ提供する処理と、を実行させるためのプログラムを記録した。

【0040】

〔発明の実施の形態〕〔本発明の特徴〕本発明は、ユーザへ提供する保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体に関し、特に、ユーザ自身で修理する方法に関する情報（セルフリペア情報）や、実際に修理を依頼した場合に要する費用の見積もり（修理見積もり）、修理を担当する部門（修理部門）、修理に要する部品の在庫の有無（保守部品の有無）、及び修理までにかかる時間（修理リードタイム）の情報等を提供する保守サービス提供システム、これに纏わるバーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体に関するものである。

【0041】本発明は、上記の目的を達成するにあたり、実際の修理依頼をユーザがネットワークを経由して

10

20

30

40

50

保守・管理側（メーカ側を含む）へ通知するように構成し、これにより、保守・管理側から事前に修理日時等をユーザへ通知することを可能としている。従って、本発明によれば、ユーザに対してより適したサービスを提供することが可能となる。

【0042】更に、本発明では、ユーザから保守・管理側へ修理依頼を通知するにあたり、保守・管理側がネットワークを経由して専用のホームページをユーザへ提供するように構成している。しかしながら、このように構成した場合、ユーザ側に対して、上記の専用のホームページのアドレス（URL）を保管させるという要求が生じ

てしまう。  
【0043】そこで本発明では、専用のホームページのアドレスを商品を購入した時に添付されているマニュアルに記載するよう構成しているが、ユーザがこのマニュアルを紛失した場合でも、本発明は、ユーザが容易に専用のホームページにアクセスできるように構成している。

【0044】この構成を、本発明では商品に表示されているバーコードか、若しくはこのバーコードの下部に記載されている数字を用いることで解決している（このバーコード及び数字をバーコード情報とする）。即ち、本発明は、ユーザが有するネットワーク端末に入力されたバーコード情報、若しくはバーコード下部に記載されている数字を基に、上記の保守・管理側が提供する専用のホームページのアドレスを特定して、自動的にこのホームページにアクセスするよう構成するものである。また、上記のようにバーコード情報を用いる場合には、ユーザが有するネットワーク端末に新たに商品に添付されているバーコードを取り込む装置を設ける。

【0045】上記のことを踏まえて、以下に本発明の保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体を好適に実施した形態を図面を用いて詳細に説明する。

【0046】〔第1の実施形態〕先ず、本発明を好適に実施した第1の実施形態について、図面を用いて詳細に説明する。

【0047】〔第1の実施形態の構成〕

（システム構成：図1）図1は、本発明の第1の実施形態によるシステム構成を示すブロック図である。図1を参照すると、本実施形態では、公衆回線を利用したネットワーク（インターネット）5に、メーカから商品を購入したユーザが所有する端末であるユーザ端末1と、商品提供元であるメーカが管理する端末である商品メーカ端末2と、保守センタ端末3と、保守拠点端末4と、が接続されている。

【0048】ここで、ユーザ側に対する保守・管理側としては、上記のメーカと、保守センタ端末3及び保守拠点端末4を管理・運用する保守サービス機関と、が含まれる。但し、メーカと保守サービス機関とが同一の企業

に含まれる場合でも、本発明を適用することは可能である。

【0049】また、上記各端末が接続されるネットワークとして、公衆回線を用いたインターネットを例に挙げたが、本発明では、これに限定されるものでなく、本発明の主旨を逸脱しない限り種々変形して実施することが可能なものである。

【0050】また、上記のように構成された第1の実施形態において、図2を参照すると、ユーザは、メーカより商品を購入した時に、若しくは、購入後自宅において、ユーザ端末1よりインターネット5を介して商品メーカ端末2へユーザ情報を通知する。この通知方法としては、ユーザ既存のネットワーク端末（PC等のネットワーク5に接続可能な端末）より商品メーカ端末2に通知する方法や、新たに購入した端末（これも同様にユーザ端末1とする）より商品メーカ端末2に通知する方法、若しくは、購入時に販売店において所定の記入用紙に書き込み、メーカ側でこれを入力する方法等が考えられる。但し、新たに購入した端末を使用する場合、本発明をよりユーザ側へサービスを好適に提供するために、新たに購入した端末の起動時に自動的にユーザに対して所定の情報を入力するためのアプリケーションが起動し、このアプリケーションからの要求に従いユーザが入力することで、入力後、自動的にネットワーク5を介して商品メーカ端末2に接続して、入力された情報を含むユーザ情報を送信するよう構成することが望ましい。

【0051】ここで、上記のユーザ情報とは、ユーザ自身の氏名、住所、連絡先（電話番号やFAX番号、若しくは電子メールアドレス等）、及びメーカより購入した商品の識別情報、購入日等を含むものであり、後の処理において必要とされる情報を必要十分に含むものである。また、商品の識別情報とは、販売元であるメーカが各商品の型に対して割り当てた識別情報であり、予めメーカ側において管理されているものである。また、ユーザ自身の氏名、住所、連絡先、購入日等の情報は、ユーザから入力された情報である。従って、新たに購入した端末を使用する場合、この新たに購入した端末の電源投入時に端末は、自動的にそのプロセスを立ち上げ、予めメーカ側が設定した手順により、所定の事項をユーザに対して入力するよう要求し、その後、ネットワーク5に接続してユーザ情報を通知するよう構成することが最も好適と考えられる。また、ユーザ情報が通知されるメーカ側の端末は商品メーカ端末2としても良いが、これを複数の端末より構成されるシステムで代用することも当然ながら可能である。

【0052】このように、ユーザ端末1よりユーザ情報が通知された商品メーカ端末2は、通知されたユーザ情報毎にユーザIDを割り当て、この割り当てたユーザIDと通知されたユーザ情報とを対応させて、自身に接続されているユーザ情報データベース21に格納する。

【0053】更に、通知されたユーザ情報に対してユーザIDを割り当てた商品メーカ端末2は、この割り当てたユーザIDを含む登録情報を、ユーザ情報を通知してきたユーザ端末1に対して通知する。また、この登録情報には、上記したように、割り当てられたユーザIDだけでなく、ユーザ端末1より通知されたユーザ情報が正確にユーザ情報データベース21に格納されたことを通知する情報も含まれるよう構成する。

【0054】従って、ユーザは、ユーザ情報を登録後、メーカへこの登録した商品に関する修理を依頼する場合に、この通知されたユーザIDも共にメーカ側に通知するよう動作する。

【0055】（ユーザ情報データベース21：図3）ここで、メーカ側が管理する商品メーカ端末2に接続されるユーザ情報データベース21の構成例について、図3を用いて詳細に説明する。

【0056】図3を参照すると、本実施形態によるユーザ情報データベース21は、上記構成において割り当てたユーザIDを格納し、これと同一のレコードに、ユーザ端末1より通知されたユーザ情報を格納するように構成されている。ここで、図3では、ユーザ情報として上述した各項目を例に挙げて説明している。但し、この構成において、ユーザIDと対応したパスワードを設け、このユーザ情報データベース21の特定のユーザ情報にアクセスする際に、このユーザIDとパスワードとを用いてユーザの認証を行うよう構成することも可能である。この場合、修理依頼の際にユーザに対して要求するものがユーザIDとパスワードとになる。

【0057】このような構成において、ユーザは購入した商品に故障が発生した場合の情報の流れを図4に示す。図4を参照すると、ユーザがユーザ端末1よりインターネット5を介して商品メーカ端末2へ故障が発生したことを通知した場合、メーカ側からの対応を待つ。ここで、メーカ側（商品メーカ端末2）に故障の発生を通知する方法として、本実施形態では、ユーザ端末1より保守依頼情報を通知するよう構成している。また、この保守依頼情報とは、上記のようにユーザ情報を登録時に商品メーカ端末2より割り当てられたユーザIDと、商品に発生した故障に関する情報（故障情報）と、を含むものである。

【0058】従って、メーカ側では商品メーカ端末2において通知された保守依頼情報を基にユーザ情報データベース21を参照して対応するユーザ情報を特定し、この特定したユーザ情報と通知された商品に発生した故障情報とを基に、考えられる原因を全て特定する。その後、商品メーカ端末2は、この特定された原因から修理する方法を全て特定する。但し、ここで特定される修理方法としては、ユーザ自身が行えるものである。このユーザ自らが修理を行うための情報を、以下においてセルフリペア情報という。また、この他の修理方法として

は、メーカ側のスタッフが行う修理があるが、この点に関しては後述する。

【0059】また、このようにセルフリペア情報が特定されると、本実施形態では、商品メーカ端末2が、この特定したセルフリペア情報をユーザ端末1に通知することにより、ユーザが自身で修理可能なものに対しては、ユーザ自らが修理を行えるようサポートするサービスを提供している。

【0060】更に、商品メーカ端末2は、ユーザ端末1に対して上記のセルフリペア情報の他に、セルフリペア情報で対応しきれない場合の対処方法も通知するよう構成する。これを、本実施形態において修理処理情報というものとする。また、このセルフリペア情報で対処しきれない場合とは、商品メーカ端末2においてセルフリペア情報が特定されない場合や、セルフリペア情報を基にユーザが修理を施しても、故障が改善されない場合等である。

【0061】この修理処理情報には、ユーザ情報を基に保守センタ端末3で特定されたユーザ宅の属するエリア（ユーザ地域）をカバーしている保守拠点の情報が含まれている。この修理処理情報を特定するために、商品メーカ端末2は、ユーザ端末1より受信したユーザIDを基に特定したユーザ情報を保守センタ端末3へ通知する。また、保守センタ端末3では、通知されたユーザ情報における住所を基に、この住所が属しているユーザ地域を特定し、このユーザ地域をカバーしている保守拠点を全て特定する。その後、保守センタ端末3は、特定された保守拠点の情報を商品メーカ端末2へ通知し、商品メーカ端末2において、通知された修理拠点の情報をセルフリペア情報と共にユーザ端末1へ通知する。更に、修理処理情報には、実際にユーザが修理を依頼するにあたり、直接、ユーザ端末1より保守センタ端末3へアクセスさせるための情報も含むよう構成する。これにより、ユーザが商品メーカ端末2を介さずに保守側へ修理の依頼をすることが可能となる。

【0062】また、上記のようにセルフリペア情報と修理処理情報（保守拠点の情報を含む）とを通知されると、ユーザは、セルフリペア情報を基に故障した商品の修理を試みる。その後、このセルフリペア情報では故障箇所が改善されない場合、若しくは、自己で修理することを避ける場合等には、ユーザは通知された保守拠点の情報を基に保守拠点による修理の依頼を保守センタ端末3に対して通知する。このときの動作を図5に示す。但し、ユーザ端末1のアクセス先を保守センタ端末3とするにあたり、ユーザは修理処理情報に含まれた情報から直接、保守センタ端末3へアクセスするものとする。しかしながら、この構成に限らず、ユーザに先ず商品メーカ端末2へアクセスさせ、この商品メーカ端末2の誘導により保守センタ端末3へユーザ端末1をジャンプするよう構成することで、ユーザに対して保守センタ端末へ

のアクセスを容易に実現させることも可能である。

【0063】また、図5を参照すると、保守拠点による修理を依頼するためにユーザはユーザ端末1から保守センタ端末3に対して保守拠点による修理の依頼（拠点修理依頼）を通知する。但し、ユーザ端末1から商品メーカ端末2へ拠点修理依頼を通知する際に、上記において商品メーカ端末2に通知した故障情報に比べてより詳細な故障情報を要求するよう構成することで、よりの確な対応を保守拠点ができるように構成することが好適である。また、保守センタ端末3において該当する保守拠点を10 特定するための構成としては、拠点修理依頼に、上記において保守センタ端末3で特定された保守拠点端末の情報が含まれるよう構成することで実現する方法や、保守センタ端末3においてユーザIDに対応させて予め特定された保守拠点の情報を保持しておき、拠点修理依頼にユーザIDを含ませることで保持した保守拠点の情報を特定する方法等が考えられる。

【0064】従って、保守拠点到修理を依頼する場合、ユーザはユーザ端末1より商品メーカ端末2に対して拠点修理依頼と詳細な故障情報とを通知する。このように20 拠点修理依頼と詳細な故障情報とを受信すると、商品メーカ端末2は、この受信した詳細な故障情報を上記において全ての特定された保守拠点到備えられた各々の保守拠点端末4に通知する。

【0065】これに対して、詳細な故障情報を受信した保守拠点端末4は、この詳細な故障情報を基に、修理に要する部品（保守部品）の在庫の有無や修理完了までの予定日時等の見積もりを算出し、この算出した見積もりを商品メーカ端末2へ通知する。

【0066】このように、1つ以上の保守拠点到から在庫の有無や予定日時等の見積もりを受信すると、保守センタ端末3は、ユーザにとって最も的確である見積もりを送信してきた保守拠点を特定し、この特定された保守拠点の情報と通知された見積もりとをユーザ端末1に対して送信する。但し、この構成において、商品メーカ端末2が特定する保守拠点を複数とすることも可能である。この場合、見積もりに含まれるいくつかのパラメータを各々評価し、この評価の合計において上位に含まれる保守拠点を候補としてそれぞれ通知してきた見積もりと共にユーザ端末1へ通知するよう構成される。

【0067】このように特定された保守拠点の情報と見積もりを受信すると、ユーザは、例えば複数の保守拠点が候補として通知された場合、この中から1つの保守拠点を選択し、図6に示すように、この選択した保守拠点が有する保守拠点端末4に対して商品の修理を依頼する。

【0068】このように、商品メーカ端末2を介して保守拠点端末4により修理の依頼を受けると、保守拠点は、ユーザから対象の商品を引き取り、修理を開始する。ここで、保守拠点がユーザから商品を引き取る方法

としては、ユーザが保守拠点の店舗に対象の商品を持ち込む方法や保守拠点のスタッフがユーザ宅まで商品を出向く方法等が考えられるが、この方法は本発明の主旨を逸脱しない限り、種々変形して実施することが可能である。

【0069】次に、ユーザより故障した商品を引き取ると、保守拠点は、この商品に対する修理状況をインターネット5を介してホームページよりユーザへ公開する。また、ユーザは、この公開された修理状況をインターネットを介して保守拠点端末4にアクセスすることで閲覧する。但し、この修理状況を保守拠点端末4より商品メーカ端末2へ通知し、商品メーカ端末2がインターネット5を介してユーザへ公開するよう構成することも可能である。このように構成した場合、ユーザは、上記と同様に、商品メーカ端末2が提供するホームページのアドレスを商品に添付されているバーコードやこのバーコードの下部に記載されている番号等を基に閲覧することが可能となる。

【0070】〔他の実施形態〕また、上記のような保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体において、バーコード情報により保守・管理側が提供するホームページにアクセスするための構成を以下に詳細に説明する。この構成は、図7に示すように、ユーザ端末1側に入力されたバーコード情報を基に、商品メーカ端末2側が提供する保守・管理サービスを受けるための構成であり、ユーザ端末1と商品メーカ端末2との構成の他に、インターネット上におけるインターネット検索サービス会社が介在することとなる。

【0071】このような構成において、インターネット検索サービス会社とユーザ端末1との構成に着目した説明を、以下に図面を用いて詳細に説明する。

【0072】（本構成の特徴）本構成は、商品に添付されているバーコード情報若しくはこのバーコードの下部に記載されている番号情報を基に、この商品に関連するサイトを自動的に検索し、ユーザに対応するホームページを提供するよう構成するものである。

【0073】このような構成を達成するために、本構成は、図8に示すような基本構成を有している。図8を参照すると、ネットワーク100（上記第1の実施形態ではインターネット5としたが、本構成の説明ではネットワーク100とする）に、ユーザ側であるユーザサイト100（これは、ユーザ端末1に相当する）と、本構成による検索サービス会社及びこの関連会社が所有する検索サービスサイト200（図7におけるインターネット検索サービス会社に相当する）と、ユーザがアクセスを要求する関連サイト300（商品を提供したメーカ側が商品メーカ端末2により提供するサイトである）とが接続されている。但し、上記において、ネットワーク50 は、上述のように、所謂インターネットとされるのが一

般的であるが、これをLAN（ローカルエリアネットワーク）により構成することも可能である。また、関連サイト300としては、本構成において、メーカ側が提供するサイトである。但し、この関連サイト300として、本発明では、メーカ側のみとする必要はなく、広く関係のあるサイトを含ませることが可能であることは、当然である。

【0074】また、上記のような構成において、本構成では、ユーザはユーザサイト100より先ず検索サービスサイト200にアクセスする。その後、この検索サービスサイト200が提供する検索サービスを利用して関連サイト300に含まれる所望のサイトへジャンプする。但し、本発明においては、このジャンプ先がメーカ側が提供するホームページとなる。

【0075】更に、本構成では、上記のような検索サービスをユーザから通知されたバーコード情報、若しくはバーコードの下部に記載されている番号情報（以下、バーコード情報に含む）を基に提供している。即ち、検索サービスシステム2には、ユーザから通知されたバーコード情報を基に、このバーコードが添付されている商品に関する情報を掲載しているサイトを特定する手段が組み込まれており、本構成は、この手段により特定されたサイトのアドレスをユーザに対してリンク情報として提供するものである。従って、ユーザ側では、このリンク情報に含まれるホームページから本発明によるサービスを提供するホームページを選択してジャンプする。

【0076】〔第1の構成例〕次に、本構成を好適に実施した第1の構成例について、図面を用いて詳細に説明する。

【0077】（第1の構成例の構成）

・全体システム構成

図9に本構成例の構成を示すブロック図を示す。図9を参照すると、本構成例は、ネットワーク5上に、ユーザサイト100とバーコード検索サービスサイト210と検索サービス提供サイト220と関連サイト300とが接続されている。この構成において、バーコード検索サービスサイト210及び検索サービス提供サイト220は、図8における検索サービスサイト200に含まれるものである。

【0078】更に、図9に示される構成を参照すると、ユーザサイト100は、ユーザが所有するユーザ端末101とユーザ端末101に接続されたバーコード読取装置102とを有して構成されている。更に、以下に説明する各動作において、ユーザはユーザ端末101にインストールされているWWWブラウザを介して各情報を閲覧するよう構成されている。但し、このWWWブラウザの構成は、従来技術における「Internet Explorer」等を用いることで実施可能であるため、本構成例の説明では詳細な説明を省略する。

【0079】また、バーコード検索サービスサイト21

0は、本構成による検索サービスを提供する提供機関が管理・運営するサイトであり、バーコード検索サーバ211とバーコードデータベース212とを有して構成されている。このバーコード検索サーバ211は、ユーザ端末101より送信されたバーコード情報を基にバーコードデータベース212を参照することにより対応する商品に関するキーワードを特定し、このキーワードを基に検索サービス提供サイト220へ検索サービスを要求する。また、バーコードデータベース212は、予め登録されたバーコード情報に対して関連するキーワードを管理する構成であり、バーコード検索サーバ211からの要求により対応するキーワードを全て返信する。

【0080】更に、上記のバーコード検索サーバ211は、バーコードデータベース212から返信されたキーワードを基に、検索サービス提供サイト（上記における関連会社に相当）に検索を要求する。ここで、検索サービス提供サイトとは、従来存在する「AltaVista」のような検索エンジン221を有して構成されるものである。また、特定されたキーワードが複数であった場合、バーコード検索サーバ211は、ユーザ端末101へ特定されたキーワードの全てを提示し、“AND”や“OR”等の検索条件の指定をユーザに要求するよう構成することも可能である。この場合、バーコード検索サーバ211から検索エンジン221への要求は、ユーザ端末101から送信された検索条件が送信される。

【0081】その後、検索サービス提供サイト220は、バーコード検索サーバ211からの要求により検索エンジン221を用いて、キーワードに対応するホームページを特定する。ここで、この検索エンジン221の動作は、従来技術で開示されているものを適用することが可能であるため、本構成では詳細な説明を省略する。

【0082】また、検索エンジン221は、受信したキーワードより特定されたホームページの情報（特定ホームページ情報とする）をバーコード検索サーバ211へ送信する。従って、ユーザ端末101へは、このバーコード検索サーバより特定されたホームページの一覧が送信されることとなる。

【0083】更に、ユーザ端末101では、バーコード検索サーバ211より送信された一覧より所望とするホームページへのリンクを画面上でクリックし、対応するホームページへジャンプする。ここで、ジャンプ先となるホームページを提供するサイトは、図9における関連サイト300に含まれる商品メーカ端末301、302、303、…がネットワーク5上に提供しているホームページである。

【0084】・バーコードデータベース212のデータ構成

次に、図10を用いて、本構成例におけるバーコードデータベース212のデータ構成を詳細に説明する。

【0085】図10を参照すると、本構成例によるバー



コードデータベース212は、例えばリレーショナル型データベースで構成した場合、属性(列)としてバーコード情報とキーワードとが存在し、各属性の情報が同一の組(列)に構成される。

【0086】これにより、例えばバーコード情報が“00000001”の時、バーコードデータベース212は、対応するキーワードとして“Keyword-1”と“Keyword-2”とをバーコード検索サーバ211へ転送する。

【0087】また、このようにキーワードが2つ(複数)存在する場合、バーコード検索サーバ211は、ユーザ端末101に対してこの特定された2つのキーワードを送信し、ユーザからの検索条件の指定を要求する。これに対して、ユーザは、ユーザ端末101に表示されたキーワードを基に検索条件をバーコード検索サーバ211に対して指定する。

【0088】このように検索条件が指定されたバーコード検索サーバ211は、この検索条件を検索エンジン221に通知する。これに対して、検索エンジン221は、通知された検索条件を基に該当するホームページを特定し、この特定したホームページの情報(特定ホームページ情報)をバーコード検索サーバ211へ通知する。ここで、特定ホームページ情報には、このホームページのアドレスが含まれるよう構成する。

【0089】また、このような特定ホームページ情報を受信したバーコード検索サーバ211は、これをユーザ端末101へ検索結果として提供する。

【0090】従って、ユーザはユーザ端末101に表示された検索結果より所望とするホームページを選択し、リンク先へジャンプする。

【0091】(第1の構成例の動作)次に、上述した本構成例の動作について、図面を用いて詳細に説明する。図11は、本構成例における各構成要素の動作を示すフローチャートである。

【0092】図11を参照すると、本構成例ではまず、ユーザサイト100においてユーザがユーザ端末101からバーコード検索サイト210へアクセスし、バーコード検索用のホームページ(検索用ホームページ)を要求する(ステップS101)。これに対して、バーコード検索サービスサイト210では、バーコード検索サーバ211より検索用ホームページのソース文書を読み出し、ユーザ端末101へ送信する(ステップS201)。ここで、検索用ホームページは、HTMLやXML等の言語で作成されており、ユーザは、このソース文書をWWWブラウザ等で参照するよう構成されている。

【0093】その後、ユーザは、ユーザ端末101に接続されているバーコード読取装置102より対象の商品に添付されているバーコードを読み込み(若しくは添付されているバーコードの下部に記載されているバーコード番号を入力し)、これ(バーコード情報)をバーコー

ド検索サーバ211へ送信する(ステップS102)。

【0094】このようにバーコード情報を受信したバーコード検索サーバ211は、次に、このバーコード情報を用いてバーコードデータベース212を参照し、対応するキーワードを全て特定する(ステップS202)。ここで、図11では、対応するキーワードが2つ以上特定される場合について説明するが、ステップS202の特定において、1つのキーワードしか特定されなかった場合、バーコード検索サーバ211は、ステップS203の処理を省略して、ステップS202の処理よりステップS204の処理へ移行するよう構成することも可能である。これは、検索条件が1つのキーワードのみであるため、ユーザに対して特別な条件を要求する必要が省略可能であるためである。

【0095】また、ステップS202において2つ以上のキーワードが特定された場合では、バーコード検索サーバ211は、特定されたキーワードを所定のホームページ(検索条件指定ホームページ)と共にユーザ端末101に送信し、検索条件の指定をユーザに対して要求する(ステップS203)。これに対して、ユーザは、ユーザ端末101に表示されたキーワードを基に、検索条件を指定し、この条件をバーコード検索サーバ211へ送信する(ステップS103)。

【0096】次に、バーコード検索サーバ211は、上記のように検索条件が確定すると、この確定した検索条件を検索サービス提供サイト220へ転送し、検索エンジン221による検索を要求する(ステップS204)。これに対して検索サービス提供サイト220は、検索エンジン221にて検索条件を基に検索を実行し(ステップS301)、この検索の結果をバーコード検索サーバ211へ送信する(ステップS302)。

【0097】このように検索結果を受信すると、バーコード検索サーバ211は、この受信した検索結果をユーザ端末101へ転送する(ステップS205)。

【0098】このような動作により、本構成例では、バーコードを基とした検索サービスをユーザへ提供している。

【0099】然も、上記のような構成は、特に、本発明がその目的とする保守・管理側からユーザ側へサービスを提供する場合に最も好都合となるものである。以下で説明する第2の構成例では、この保守・管理サービス等のメーカ側(但し、メーカに限定されるものではなく、本発明によるサービスを提供する側であれば種々変形して適用することが可能である)とユーザ側とのつながりをより簡略化するために本発明を適用した場合について、構成例を掲げて詳細に説明する。

【0100】(第2の構成例)本構成例による基本構成は、図8に示すブロック図と同様なものである。また、本構成例のより詳細な構成を図12のブロック図で示す。



【0101】(第2の構成例の構成)図12を参照すると、本構成例は、ユーザサイト100と検索サービスサイト20030と関連サイト300とを有して構成されている。また、図12におけるユーザサイト100は、第1の構成例と同様に、ユーザ端末101とバーコード読取装置102とを有して構成され、更に、関連サイト300も第1の構成例と同様なものである。

【0102】また、本構成例による検索サービスサイト20030は、図12を参照すると、バーコードサーバ231とURLデータベース232とを有して構成されている。

【0103】このバーコードサーバ231は、ユーザ端末101より受信したバーコード情報を基にURLデータベース232を参照し、バーコード情報に対応するホームページのURLを特定する。本構成例では、この対応するホームページをバーコード情報に対応する商品を提供したメーカがインターネット5上に提供するメンテナンス用のホームページとすることで、より簡易な操作による迅速なサービスをユーザ側へ提供することができる。

【0104】更に本構成例では、バーコードサーバ231は、特定したURLを基に自動的にユーザ端末101のアクセス先に対応するホームページへジャンプさせる。これにより、ユーザは、バーコード読取装置102で読み込んだバーコード情報をバーコードサーバ231へ送信するだけで、所望のホームページにアクセスすることが可能となる。

【0105】・URLデータベース232のデータ構成ここで、本構成例によるURLデータベース232のデータ構成を図13に示す。

【0106】図13を参照すると、本構成例では、例えばリレーショナル型データベースでURLデータベースを構成した場合、属性(列)としてバーコード情報とURLとが存在し、各属性の情報が同一の組(列)に構成される。

【0107】これにより、例えばバーコード情報が“00000001”の時、URLデータベース232は、対応するURLとして“http://○○○○○○○○○○○○”をバーコードサーバ231へ出力する。

【0108】従って、本構成例は、バーコードサーバ231がURLデータベース232より受信したURLをユーザ端末101へ出力し、これに対して、ユーザ端末101において自動的にアクセス先として設定されるよう構成される。

【0109】(第2の構成例の動作)次に、上記のように構成した第2の構成例の動作について図14を用いて詳細に説明する。

【0110】図14を参照すると、本構成例では、先ずユーザがバーコード読取装置102によりバーコード情報をユーザ端末101へ取り込む(ステップS40

1)。但し、この動作は、上述にもあるようにバーコード下部に記載されているバーコード番号を入力することで置き換えることも可能である。

【0111】次に、このように取り込まれたバーコード情報は、ユーザ端末101を介してバーコードサーバ231へ送信される(ステップS402)。この動作は、ユーザ端末101側でバーコード情報が取り込まれたことを検知し、プラグイン等の方法により自動的にバーコードサーバ231へアクセスするよう構成することが好ましい。

【0112】これに対して、バーコードサーバ231側では、ユーザ端末101よりバーコード情報を受信すると、この受信したバーコード情報を基にURLデータベース232を参照し、対応するホームページのURLを特定する(ステップS501)。

【0113】その後、このように特定されたURLは、バーコードサーバ231よりユーザ端末101へ送信され(ステップS502)、ユーザ端末101側で自動的に通知されたURLへホームページがジャンプする(ステップS403)。

【0114】これにより、ユーザサイト100では、メーカ(関連サイト)側から提供された所望の商品に対応するホームページに自動的にアクセスすることが可能となり、メーカ側からのメンテナンス等のサービスをより簡易に且つ迅速に受けることが可能となる。

【0115】

【発明の効果】以上、説明したように、本発明の保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体によれば、ユーザに対してセルフリペア用の情報を提供し、セルフリペア不可能な場合に対しては、修理見積もりやリードタイムの確認を、故障商品を運搬せずともユーザに対して提供することが可能になる。

【0116】更に、本発明の保守サービス提供システム、バーコード検索システム、その方法、及びそのプログラムを記録した記録媒体によれば、上記のようなサービスをインターネットを用いて提供し、更に、インターネットを用いて提供するにあたり、故障商品に添付されているバーコード情報を用いて、提供するホームページへアクセスさせることが可能になる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の第1の実施形態によるシステム構成を示すブロック図である。

【図2】本発明の第1の実施形態においてユーザ端末1と商品メーカ端末2との動作を説明するための図である。

【図3】本発明の第1の実施形態によるユーザ情報データベース21のデータ構成を示す図である。

【図4】本発明の第1の実施形態においてユーザ端末1と商品メーカ端末2と保守センタ端末3との動作を説明

10

20

30

40

50

するための図である。

【図5】本発明の第1の実施形態においてユーザ端末1と保守センタ端末3と保守拠点端末4との動作を説明するための図である。

【図6】本発明の第1の実施形態においてユーザ端末1と保守拠点端末4との動作を説明するための図である。

【図7】本発明の他の実施形態においてインターネット検索サービスを用いた場合の動作の概略を示す図である。

【図8】本発明の他の実施形態によるシステム構成の概略を示すブロック図である。

【図9】他の実施形態の第1の構成例によるシステム構成を示すブロック図である。

【図10】他の実施形態の第1の構成例によるバーコードデータベース212のデータ構成を示す図である。

【図11】他の実施形態の第1の構成例における動作を示すフローチャートである。

【図12】他の実施形態の第2の構成例によるシステム構成を示すブロック図である。

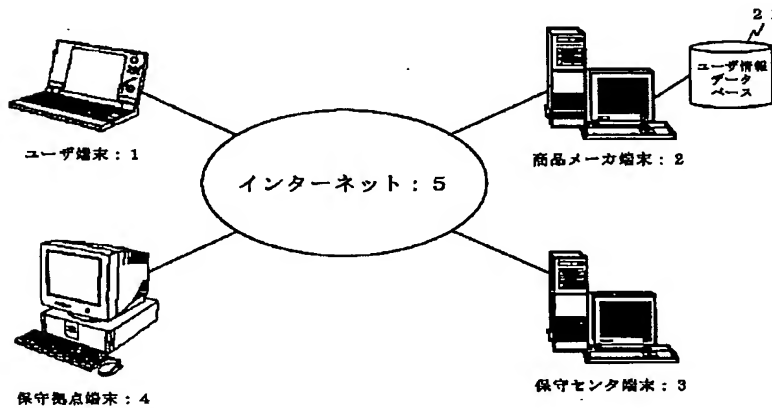
【図13】他の実施形態の第2の構成例によるURLデータベース232のデータ構成を示す図である。

\*【図14】他の実施形態の第2の構成例における動作を示すフローチャートである。

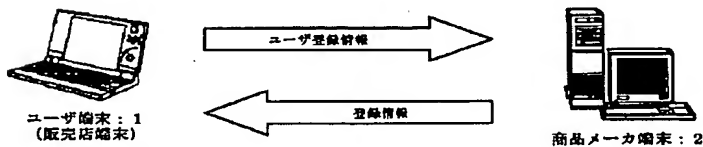
【符号の説明】

- 1、101 ユーザ端末
- 2、301～303、… 商品メーカ端末
- 3 保守センタ端末
- 4 保守拠点端末
- 5 ネットワーク
- 21 ユーザ情報データベース
- 100 ユーザサイト
- 200 検索サービスサイト
- 300 関連サイト
- 102 バーコード読取装置
- 210 バーコード検索サービスサイト
- 211 バーコード検索サーバ
- 212 バーコードデータベース
- 220 検索サービス提供サイト
- 221 検索エンジン
- 230 検索サービスサイト
- 231 バーコードサーバ
- 232 URLデータベース

【図1】



【図2】



【図13】

URLデータベース232

バーコード情報	URL
00000001	http://○○○○○○○○○○○○○
00000002	http://□□□□□□□□□□
00000003	http://△△△△△△△△△△
00000004	http://●●●●●●●●●●
00000005	http://■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
⋮	⋮

ユーザ情報データベース 21

ユーザID	ユーザ情報						
	氏名	住所	電話番号	FAX番号	電子メールアドレス	商品識別情報	購入日
:	:	:	:	:	:	:	:

The diagram illustrates a three-step data transfer process:

- ステップ1 ユーザ端末から商品データベースへ** (Step 1: From user terminal to product database). A laptop icon labeled "ユーザ端末: 1" (User terminal: 1) sends "ユーザID 検索情報" (User ID search information) to a central computer icon labeled "商品データベース: 2" (Product database: 2). The database also sends back "セルフサービス情報 注文履歴情報" (Self-service information, order history information).
- ステップ2 データベースからサーバへ** (Step 2: From database to server). The database sends "ユーザ登録情報 ユーザ識別コード" (User registration information, user identification code) to a server icon labeled "保守センタ端末: 3" (Maintenance center terminal: 3). The server sends back "修理拠点の情報" (Repair site information).

The diagram illustrates the flow of information between three types of terminals:

- ユーザー端末: 1 (User Terminal: 1):** Represented by a laptop icon. It sends "販売管理状況 詳細な取引履歴" (Sales management status, detailed transaction history) to the Maintenance Center Terminal and receives "修理履歴もろ 受取時間 修理リードタイム" (Repair history, receipt time, repair lead time) back.
- 保守センター端末: 3 (Maintenance Center Terminal: 3):** Represented by a desktop computer icon. It sends "最寄りの拠点への 問い合わせ" (Inquiry to the nearest base) to the Maintenance Point Terminal and receives "修理情報の返信" (Reply of repair information) back.
- 保守拠点端末: 4 (Maintenance Point Terminal: 4):** Represented by a monitor and keyboard icon.

The diagram illustrates the repair process flow between a mobile phone and a PC. On the left is a mobile phone, and on the right is a PC. Two arrows connect them: a top arrow pointing from the phone to the PC labeled '修理依頼' (Repair Request), and a bottom arrow pointing from the PC to the phone labeled '修理状況 修理完了通知' (Repair Status / Repair Completion Notification).

ニータ端末: 1  
(販売店端末)

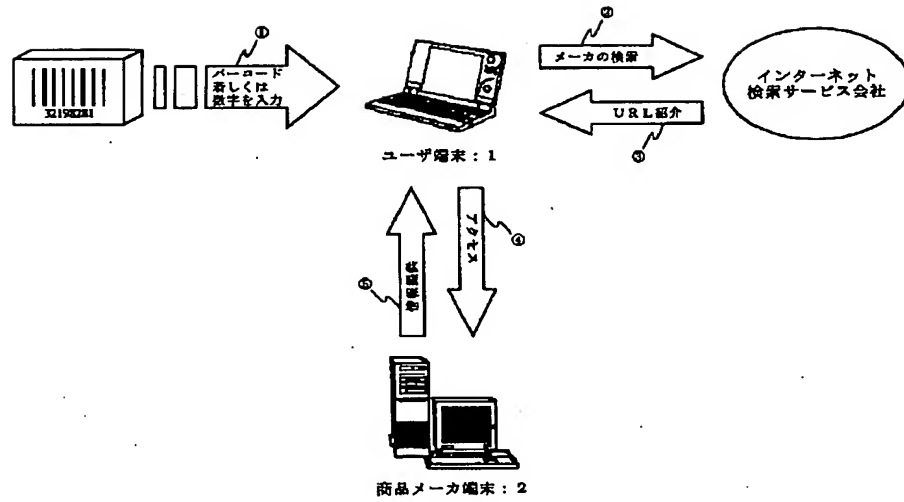
修理依頼

修理状況  
修理完了通知

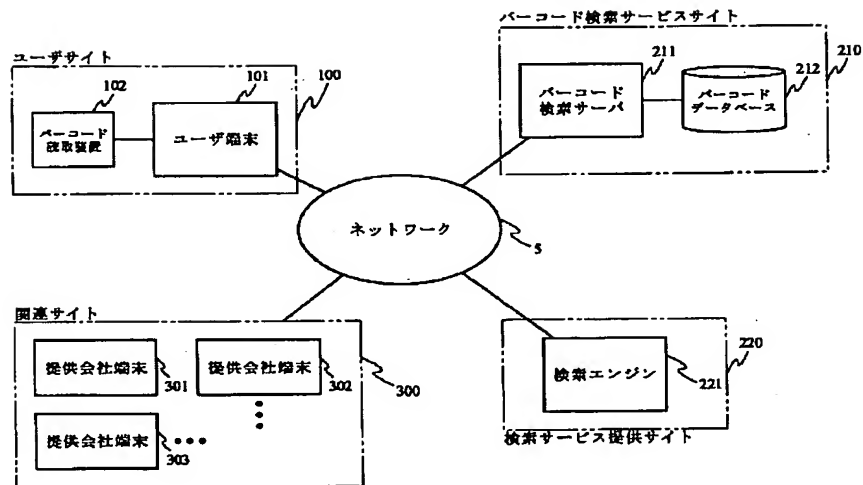
保守拠点端末: 4

図4は、ネットワークシステムを示す図である。左側に「保守拠点端末：4」としてコンピュータ端末が描かれている。この端末は「ユーザーサイト」(100)と接続されている。ユーザーサイトは「ネットワーク」(5)と接続されており、ネットワークはさらに「検索サービスサイト」(200)と「関連サイト」(300)と接続されている。

【図7】



【図9】

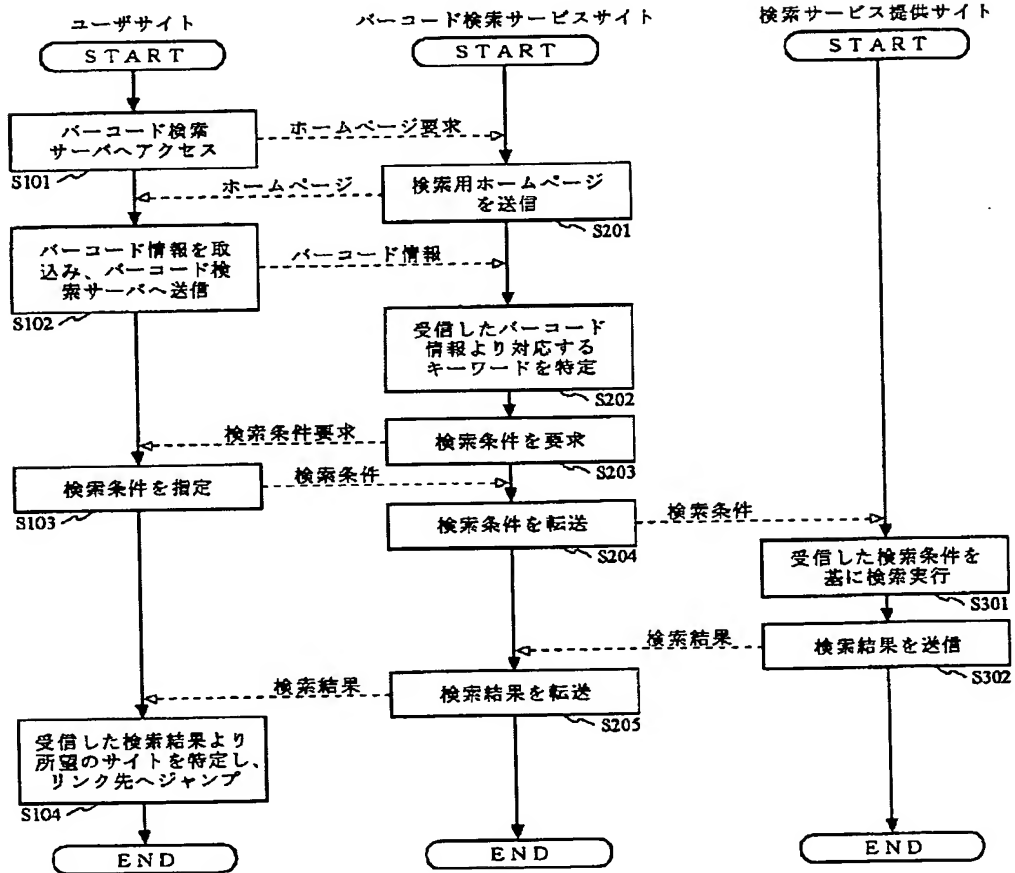


【図10】

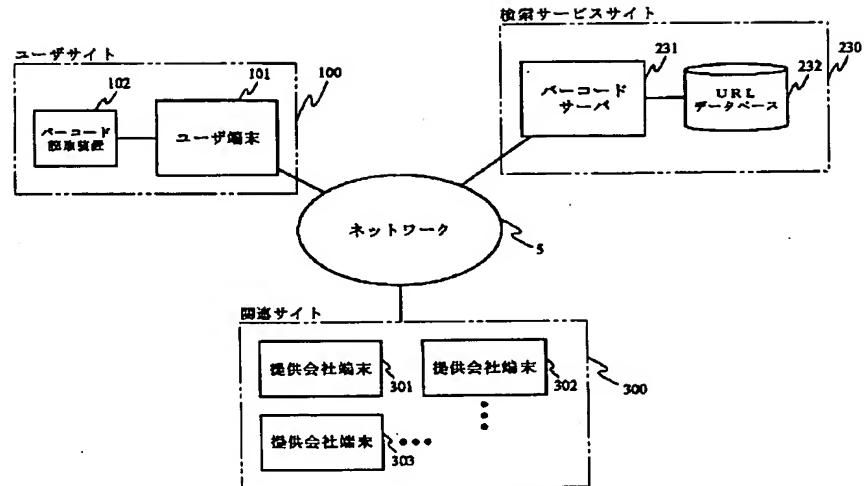
バーコードデータベース212

バーコード情報	キーワード
00000001	Keyword-1, Keyword-2
00000002	Keyword-1
00000003	Keyword-1, Keyword-3
00000004	Keyword-4
00000005	Keyword-1, Keyword-3, Keyword-5
⋮	⋮

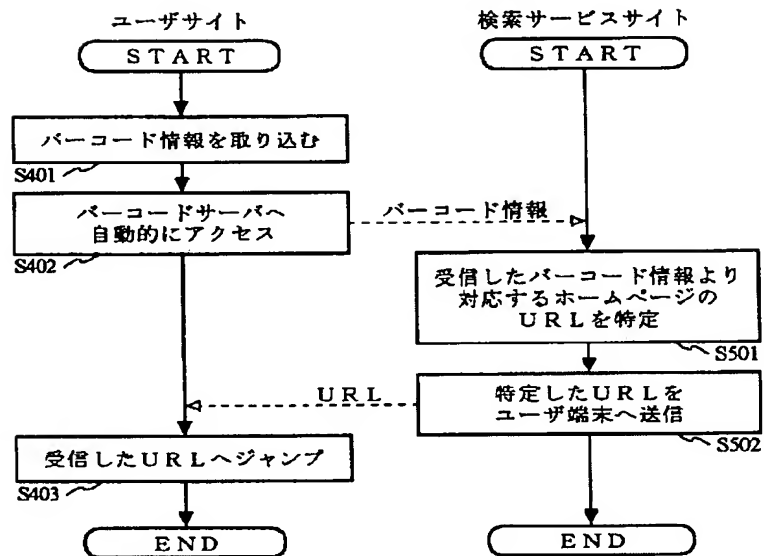
【図11】



【図12】



【図14】



フロントページの続き

(72)発明者 藤木 昭宣  
東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株  
式会社内

F ターム(参考) 5B049 AA01 AA06 CC01 CC11 DD02  
EE05 FF01 GG00  
5B072 BB00 CC24

**THIS PAGE BLANK (USPTO)**